



## Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:  
**Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)**

Para leer el texto completo de la licencia, visita:  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

### Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra  
hacer obras derivadas

### Bajo las condiciones siguientes:



**Atribución** — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



**No Comercial** — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA**  
**de Colombia**  
Vigilada Mineducación

# **Impacto de la digitalización en el sector financiero colombiano en relación al Covid-19**

**Presentado por:**

**Angie Katherin Herrera Medina Cód.  
342189**

**Universidad Católica de Colombia**

**Especialización en Administración Financiera  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
Bogotá D.C., noviembre 24 del 2020**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA**  
**de Colombia**  
Vigilada Mineducación

## Contenido

Impacto de la digitalización en el sector financiero colombiano en relación al Covid-19 .....	3
Resumen .....	3
Palabras clave: .....	3
Introducción .....	4
Desarrollo .....	5
Conclusiones .....	12
Referencias .....	14

### **Impacto de la digitalización en el sector financiero colombiano en relación al Covid-19**

## Resumen

La digitalización en el sector financiero en Colombia es un proceso que ya se estaba desarrollando, pero con la aparición de la pandemia mundial covid-19, este proceso evidencio un cambio drástico en su aceleración, ya que lo que se esperaba ver en un futuro próximo, se generó en uno solo año, presentando ventajas económicas para algunas empresas que supieron tener una estrategia al cambio de manera rápida y también abriendo panoramas a lo que se debe gestionar

para mejorar estos procesos. La banca aumento su participación debido a la pandemia que se vive creando alianzas estratégicas de entidades financieras con el gobierno para poder gestionar ayudas económicas a la población más necesitada, algunas estrategias creadas fue implementación de aplicativos móviles para las transferencias, con facilidad de creación de cuentas, es decir, solamente con cedula de ciudadanía y número telefónico.

**Palabras clave:** Digitalización, covid-19, sector financiero, adaptabilidad al cambio.

## **Introducción**

En el presente ensayo se encuentran las características fundamentales de la digitalización en el sector financiero en Colombia, y como este proceso se aceleró de una manera significativa e importante debido a la presente pandemia que existe en todo el mundo Covid-19.

Esta pandemia origino cambios impresionantes en todas las economías y Colombia no es la excepción, su impacto es significativo para toda la población, originando que los usuarios de las entidades financieras como de establecimientos comerciales migraran a plataformas virtuales para poder seguir desarrollando sus actividades básicas de consumo como adquisición de productos financieros.

La innovación como las nuevas normas de bioseguridad por parte del gobierno nacional guio a la población colombiana a confiar un poco más en estos aplicativos digitales, esto ocasiono transformaciones en todo ámbito y genera que seguridad cibernética debe estar a la vanguardia de todos los cambios generados, ya que hasta la población de la tercera edad quien se rehusaba a usar estas plataformas se encuentra inmersa en esta nueva realidad.

Colombia tiene demasiada desigualdad frente aspectos financieros, es decir, que a pesar de los grandes avances que se han generado frente a la digitalización, todavía se debe impartir estrategias en las zonas rurales del país y en algunas ciudades que presentan economías muy pequeñas, basándose en nuevas tecnologías o en aportaciones de las TIC`S para estos sectores y en general para el desarrollo del país, no sin atentes recalcar que toda la economía debe hacer inclusión digital para poder subsistir a lo largo del tiempo, más cerca de lo que se pueda creer la digitalización manejara todo lo que se pueda pensar.

### **Desarrollo**

En Colombia se reconoce la importancia de la digitalización en el sector financiero como pilar de avances tecnológicos y dinamización de la economía, también se estable como la forma de interactuar en un mundo más globalizado. Este sector se encuentra conformado por aseguradoras, fondos de pensiones y cesantías, establecimientos crediticios, sociedades fiduciarias, comisionistas y compañías de inversión, en su totalidad hay 18.977 entidades, la gran mayoría son pequeñas empresas. (Raúl Katz, 2019)

El sector financiero es uno de los más digitalizados además de ser conscientes de las nuevas innovaciones comprendiendo las tendencias que se generan por toda la transformación

masiva de intercambio de datos en el mundo y las nuevas generaciones que son más dependientes del internet y sus aplicativos.

Colombia ha tenido avances en relación a la participación de productos financieros y comercialización por medio de plataformas virtuales, pero presenta unas brechas bastante significativas en las cuales se debe trabajar, por ejemplo, en Vaupés menos del 30% de la población accede a transacciones o instrumentos financieros, seguido de Choco y la Guajira, adicionalmente, los adultos Colombianos, tienen un porcentaje de participación del sector del 77.3 % para el 2017 el cual aumenta para el 2020, terminando en 85.9 % equivalente a 31 millones de adultos; este aumento significativo de la participación en el sector digitalizado se debe a la pandemia que se vive actualmente del Covid-19. (Castro, 2020)

Esta pandemia que se presenta a nivel mundial según el ministerio de salud (Minsalud) y la organización mundial de la salud informan que:

“(COVID-19) ha sido catalogado como la enfermedad que causa una Infección Respiratoria Aguda (IRA), es decir una gripa, que puede ser leve, moderada o severa. Puede producir fiebre, tos, secreciones nasales (mocos) y malestar general. Algunos pacientes pueden presentar dificultad para respirar.” (Ministerio de Salud, 2020)

El covid-19 a nivel mundial genera una aceleración en la transformación de hacer las transacciones financieras, es decir, la digitalización de ellas, se debe a que este virus necesita de un aislamiento preventivo entre todos los miembros de una sociedad, de no ser así todos resultarían contagiados y las tasas de mortalidad incrementarían de una manera excesiva.

En Colombia la mayoría de las entidades financieras generaron a sus usuarios actuales y nuevos la opción de hacer todo virtualmente, esta opción ya se manejaba, pero realmente eran muy pocos quienes las utilizaban, las circunstancias de la nueva realidad ocasionan que este hecho sea acelerado y abrupto, debido a la reducción en las opciones de hacer los diferentes procedimientos financieros y comerciales.

Esta aceleración se da prácticamente por motivos de bioseguridad y normas explícitas del gobierno nacional al comunicar que toda la población colombiana debe estar en cuarentena obligatoria. Según la organización mundial de la salud “La cuarentena significa restringir las actividades o separar a las personas que no están enfermas pero que pueden haber estado expuestas a la COVID-19. El objetivo es prevenir la propagación de la enfermedad en el momento en que las personas empiezan a presentar síntomas.” (Organización mundial de la salud, 2020)

En Colombia esta iniciativa comienza con 15 días, pero al aumento de casos de contagio ocasiona que el control de propagación sea mayor a lo previsto al comienzo por el gobierno nacional y así permaneció por bastante tiempo. El gobierno nacional por orden del presidente de la república Iván Duque, económicamente hablando toma la iniciativa de reactivar los sectores de una manera gradual, dependiendo del sector proporcionaba unas horas de apertura y cierre e indicaciones especiales, con ayuda de sus alcaldes se podía ver el mejoramiento de la economía y así iniciar una nueva realidad, activando el país con protocolos de bioseguridad y demás estrategias de contención del virus pero superando la crisis económica nacional desde las grandes empresas hasta la más pequeña.

La cuarentena indica que por familia puede salir únicamente una persona a comprar las cosas indispensables de la canasta familiar; ocasionando la necesidad de hacer todo virtualmente y aunque ya algunas empresas lo manejaban, esta situación agudizó la evolución y la innovación para que todos migraran a sus plataformas y no se vieran perjudicados por la falta de dinamización de sus negocios y a su vez llegar a perderlo todo.

Económicamente la migración a plataformas virtuales y transacciones en línea fue un gran logro que se generó frente a todos los usuarios pero sumamente importante para la población de la tercera edad, ya que este segmento de ciudadanos eran quienes más se rehusaban al cambio virtual debido al temor de exponer sus datos en plataformas, algunas de esas razones es que no confían en la seguridad de ellas y creen que en Colombia no existe ciberseguridad, otro motivo es la falta de conocimiento y manejo de los procesos en las plataformas virtuales y finalmente se encuentra un factor social muy importante frente a estos hechos, es el poder salir de la rutina, es decir, los adultos mayores prefieren hacer sus trámites financieros y comerciales personalmente, ya que de esta manera salen de sus casas y tienen una actividad diferente que realizar.

La pandemia en términos de adaptabilidad en las entidades financieras, comercios, empresas y en general toda la economía resultó siendo una gran disyuntiva entre innovar tecnológicamente para que sus negocios resurgieran de este cambio o simplemente dejaran de funcionar y liquidar lo que les quedaba.

Colombia genera una medición de cuatro puntos en la adaptabilidad de las tecnologías, primeramente, se encuentra la penetración digital de las entidades en términos de banda ancha (internet), el número de canales electrónicos para el desarrollo de las actividades por banca, el



uso de tecnología en el procesamiento de alimentos en su cadena de valor y finalmente la digitalización en canales de distribución. (Emilce Durán, 2019)

Las barreras que se encuentran para esta adaptabilidad de la digitalización según los focus Groups, la cámara de comercio de Bogotá, el ministerio de tecnologías y las comunicaciones de Colombia (MINTIC) Y Fintech se basan en los siguientes conceptos:

- Costos para las pequeñas empresas en adquisición de nuevas tecnologías para la realización de sus actividades.
- Dificultades en tiempos de ejecución.
- Miedo por parte de los usuarios en dejar sus costumbres o medios tradicionales.
- Desconocimiento y miedo impartido por noticias falsas de las nuevas plataformas y tecnologías.
- Ciber-seguridad débil.
- Costos muy altos en la implementación y posteriormente las actualizaciones y cambios que el entorno solicite.

Estos factores al combinarlos con los cambios casi obligatorios impuestos por el gobierno nacional en cuanto a protocolos de seguridad en las empresas y demás entidades proporciono que, aunque aún existen barreras ya se dejan a un lado y se aceptan estos mecanismos virtuales, confiando en no tener inconvenientes y seguir con una vida más normalizada.

Los bancos son uno de los entes con mayor beneficio en esta situación de la digitalización de productos financieros, un ejemplo claro de esta situación es el cierre de oficinas presenciales para el trámite de pagos, consignaciones, retiros, asesorías y demás actividades que normalmente se realizaban, pero ¿por qué se hace este cierre de oficinas? La respuesta es muy evidente, los

bancos al observar que sus productos seguían obteniendo utilidades y sus usuarios seguían pidiendo productos, implementaron más tecnología, actualización en sus plataformas virtuales, migración de sus usuarios a ellas, convenios con el gobierno para pagos de subsidios solidarios, atención al cliente por medio de chats en línea, correos y más personal en call center.

Estos cambios también generaron alianzas con el gobierno nacional para el pago de ayudas que este presenta a la población más vulnerable y golpeada por la pandemia y es en este momento donde la facilidad de la digitalización y la facilidad que otorgaron las entidades para abrir cuentas ocasiono un aumento significativo en el sector, ayudando a toda la economía en su reactivación. Movii, Daviplata, Transacciones sin tarjetas, Nequi, Rappy, billeteras electrónicas, Lineru, Rapicredit y Biocredit son algunas de los aplicativos que, aunque ya existían mejoraron sus sistemas y generaron actualizaciones que aumentaron su participación exitosamente.

También las entidades financieras en sus redes de caretito ofrecieron la opción de alivios financieros que a un corto plazo ayudo a los usuarios quienes por motivos de pandemia y reducción de personal en sus empresas quedaron sin ingresos para poder responder con sus obligaciones, pero más allá de esto los bancos nunca perdieron ya que en lo que consiste este alivio es congelar el crédito dar uno o dos meses de espera y nuevamente continuar con su pago es en algunas ocasiones a mayor tiempo por re diferidos que generan los usuarios para seguir con sus pagos. En pocas palabras, el gobierno ayudo a esta entidad (bancos) pero ellos en realidad jamás dejaron de recibir dinero, además estas entidades durante toda la pandemia tuvieron la excepción de seguir trabajando.

Por otro lado a los pensionados principalmente se les ofrece la virtualidad en sus trámites y el manejo de tarjetas para retiros en cajeros electrónicos, al no tener más opción ellos deben

aceptar y sin percibirse de lo que sucede se acostumbraron a la facilidad de esta nueva realidad lo que ocasiona que las anteriores oficinas cerradas temporalmente por cuarentena sean cerradas definitivamente dando bastantes beneficios por ahorro en no pago de arriendos, menos puestos de trabajo presencial, cero mantenimiento de estas oficinas y cero costos en papelería y abastecimiento en su funcionamiento de la oficina.

Estos cambios van de la mano a la iniciativa que se produce desde el 2017 en cuanto a la eliminación de efectivo y reducción de billetes y monedas, dejar la dependencia métodos tradicionales de pago, afirma el vicepresidente de innovación y transformación digital del grupo Bancolombia, (Lelle, 2017)

El panelista del II congreso internacional COFACES de economía azul, el señor Johan Redondo, indica que se deben buscar oportunidades en los momentos más difíciles y que se ven golpeados por todos los lados, es decir, de lo malo sacar lo bueno y hasta lo mejor, es así como el sector financiero obtuvo beneficios en el proceso de entendimiento de la pandemia covid-19 y en la adaptabilidad de la nueva realidad. Esta observación de oportunidades también genera pensamientos a futuro de la realidad financiera en el país y en el mundo. (Redondo, 2020)

Según artículo descrito por algunos panelistas argentinos, el señor Agustín Etchebarne, concluye que el efecto que puede dejar el covid-19 es que “las criptomonedas son una realidad de ahora en adelante, ya sea en su formato de Estados (CDBC) o en su formato de monedas descentralizadas” y que los bancos centrales no van a prohibir su uso.” (Etchebarne, 2020)

Lo anterior antecede al cambio tan drástico que sufrió toda la economía y el sector financiero tomo una buena adaptabilidad, lo que ocasiona estar más dispuesto a cambios futuros que se

puedan presentar, además de saber con certeza que la digitalización es quien maneja en un momento determinado absolutamente todo el mundo económico, financiero, comercial y en general todas las actividades en banca, sin antes dejar de recalcar que si bien hay un porcentaje de la población que no aceptan cambiar lo tradicional, con esta pandemia se concluye que nada está escrito sobre piedra y en el momento que menos se pueda pensar pasará. (Trujillo, 2020)

Finalmente, y como se ha mencionado a lo largo de este ensayo y como lo indica Sarmiento, enfatizando que. “Colombia tiene una gran brecha en la bancarización; aquí, la transformación digital es clave porque permite llegar a más personas, facilitando el acceso y el uso de los productos financieros.” (Portafolio, 2019)

### Conclusiones

- Las entidades comerciales y financieras como todos los miembros de la sociedad entendieron el gran impacto que da la digitalización y el empleo de plataformas virtuales para hacer la mayoría de actividades.
- No se debe dejar de entender que la situación que dio la pandemia (COVID-19) generó graves problemas a la economía nacional y mundial, en relación a sus empresas, entidades financieras y establecimientos de comercio, pero también en

algunas de ellas ventajas significativas y un poco de estabilidad, todo se ve reflejado en la adaptabilidad de cada uno y como a su vez el gobierno implementa ayudas para gestionar la digitalización.

- En gran medida la población de la tercera edad generó un cambio muy importante en la manera de hacer transacciones financieras por aplicativos y hasta en comprar cosas de la canasta familiar por internet. Incluyeron la era digital en la nueva realidad de sus vidas y tienen más confianza en estos aplicativos.
- El aumento significativo de la digitalización en el sector financiero en gran medida se debe al apoyo y normas generadas por el gobierno nacional para mitigar la propagación del virus.
- Tendencia en actualización de plataformas y ciberseguridad, esto con el fin de tener más confianza y tranquilidad a la hora de hacer transacciones financieras por estos medios.
- Las empresas entendieron que deben estar a la vanguardia de los cambios y que se deben anteponer a ellos de lo contrario es muy difícil su permanencia en el Mercado.
- El país debe generar mayor inversión en nuevas tecnologías y también tratar de unificar estos sistemas a lo largo del país, las grandes ciudades van de la mano con la globalización y digitalización a diferencia de muchos pueblos, municipios o zonas rurales alejadas en las cuales no tienen acceso a internet ni acceso a celulares Smartphone.
- El gobierno nacional ayudó a las entidades financieras para que ellos pudieran solventar los meses de alivios financieros otorgados a los usuarios, esto fue

criticado por varios sectores ya que como bien se sabe este sector no dejó nunca de funcionar, es decir, de recibir pagos, la inquietud es ¿sí realmente sin ayudar este sector hubiera caído o simplemente ellos podían salir solos?

- La pandemia del covid-19 abrió los ojos frente a las razones por la cual los ciudadanos no quieren dejar de hacer transacciones tradicionales, pero también reveló que la facilidad de la digitalización cada vez atrapa a más usuarios donde una vez inmersos en ella es muy difícil dejarla.
- Colombia tiene que avanzar en este proceso, pero está haciendo grandes cambios en cuanto a bancarización y uso de plataformas virtuales para transferencia, ejemplo los subsidios solidarios van por medio de Movii, Daviplata, transacciones sin tarjeta banco agrario, entre otros.
- Las entidades financieras y de comercio apuntan más a la digitalización de todos sus procesos y actividades de esta manera atraer a clientes de nueva generación los cuales traen inmerso en ellos el internet.

## Referencias

Castro, F. (2020). la inclusión financiera en la era digital . *Congreso internacional COFACES II* . Bogotá: Universidad católica de Colombia .

Emilce Durán, C. D. (2019). *Digitalización del sector financiero* . Bogotá.

Etchebarne, A. (2020). Digitalización financiera y uso de monedas digitales tras el Covid-19, la discusión de cierre en Descentralizar 2020. Miami.

García, P. (2017). *demandas del internet sector mayorista de telecomunicaciones colombiano* . Bogotá: revista economía el Rosario .

Lelle, G. D. (2017). *Trnasformacion digital Bancolombia* . Obtenido de <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/acerca-de/sala-prensa/noticias/innovacion/con-manillas-de-pago-sin-contacto-bancolombia-busca-innovarenla-cotidianidad>

Ministerio de Salud . (Noviembre de 2020). *Minsalud*. Obtenido de [https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19\\_copia.aspx](https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19_copia.aspx)

Organizacion mundial de la salud . (noviembre de 2020). *organizacion mundial de la salud* . Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/qacoronaviruses#:~:text=La%20cuarentena%20significa%20restringir%20las la%20COVID%E2%80%9119>.

Portafolio. (Mayo de 2019). *colombia puede ser lider en transformacion digital* . Obtenido de <https://search-proquestcom.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/docview/2230273538/fulltext/7A7F7D00635140BEPQ/2?accountid=45660>

Portafolio. (2019). Colombia puede ser lider en transformacion digital . *Portafolio*.

Raúl Katz, M. D. (2019). *Plan de accion para el aceleramiento de la digitalizacion del sector financiero* . Bogota.

Redondo, J. (2020). Planes de oportunidad d ela economia azul. *II congreso internacional COFACES*. Bogota: Universidad Caolica De Colombia .

Trujillo, H. (2020). Objetivos del desarrollo en el marco de la agenda 2030. *II congreso internacional COFACES*. Bogota: Universidad Catolica de colombia .

